

Kepuasan Mahasiswa Tunanetra Terhadap Layanan *Difabel Corner* Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta

¹⁾Rinawati, ²⁾Elizabeth Sri Lestari, ³⁾Albertoes Pramoekti Narendra

Program Studi Ilmu Perpustakaan

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Kristen Satya Wacana

Jl. Diponegoro 52-60, Salatiga 50711, Indonesia

E-mail: ¹⁾742013004@student.uksw.edu, ²⁾elizabeth@staff.uksw.edu,

³⁾alberto.pramukti@staff.uksw.edu

Abstract

User satisfaction is one success indicator of a library in providing service to users. This research is intended to investigate user satisfaction and its relation to the service quality of Difabel Corner (DC) in the State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta Library. Components investigated in this research were 3 service variables and 14 dimensions. The research method used was descriptive quantitative, and data was collected by observation, literature study, questionnaires, interviews, and documentation. Respondents of the study were 24 students, all blind students from the year 2013 to 2016. The results show that the most contributive variable to user satisfaction is effect of service with average score 3.65. Ease of navigation is the most contributive dimension to user satisfaction with average score 4.16. Average score of all variables is 3.47 which shows that DC service provided by the State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta Library is perceived to be good and satisfying. Meanwhile the average score depicting the relationship between service quality and user satisfaction is 43.6 which is in the strong category.

Keywords: User Satisfaction, Blind Student, Service Dimensions, Service Variables

Abstrak

Kepuasan pemustaka merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka dan besar hubungannya terhadap kualitas layanan *Difabel Corner* (DC) di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang dikaji dengan menggunakan 3 variabel layanan dan 14 dimensi layanan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dan data dikumpulkan observasi, studi pustaka, angket, wawancara, dan dokumentasi. Populasi yang digunakan adalah semua mahasiswa tunanetra angkatan 2013-2016 sejumlah 24 orang. Variabel yang paling berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa adalah kinerja petugas dalam melayani (*service of affect*) dengan skor rata-rata 3,65, sementara dimensi yang paling berkontribusi adalah kemudahan akses (*ease of navigation*) dengan skor rata-rata 4,16. Nilai rata-rata semua variabel adalah 3,47, yang menunjukkan layanan DC Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dirasakan sudah baik dan memuaskan. Sementara hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pemustaka adalah 43,6 yang masuk pada kategori yang kuat.

Kata Kunci: Kepuasan Pemustaka, Layanan *Difabel Corner*, Mahasiswa Tunanetra, Dimensi Layanan, Variabel Layanan

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

² Staff Pengajar Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

³ Staff Pengajar Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana